AVS - Kundenkartei/Einstellungen

AVS Vers. 1.6.5 (10/2007)

1. Allgemeines

Im Programm AVS ist eine Stammdatenverwaltung für Kunden implementiert, die für verschiedene Einsatzmöglichkeiten zur Verfügung steht. Wollen Sie über die laufenden Einkäufe Ihrer Kunden informiert sein und Auskunft über die bei Ihnen bezogene Präparate geben können, ist die Anlage einer Stammkundenkartei zu überlegen.

In Zusammenhang mit einer Kundenkarte und eventueller Rabatt- oder Bonuszuordnung zur Förderung der Privatumsätze kann sie als Instrument zur stärkeren Kundenbindung verwendet werden. Es werden folgende Bereiche abgedeckt.

- Speicherung und kundenbezogene Anzeige sämtlicher Verkäufe
- Erfassung und Anzeige von sonstigen kundenbezogenen Daten
- automatische Rabatte beim Kundenende
- Bonusberechnung auf Basis der Verkäufe eines frei definierbaren Zeitraumes und automatischer Abzug beim nächsten Einkauf
- Umsatzvergütung gestaffelt nach Einkaufsvolumen für die Verkäufe eines frei definierbaren Zeitraumes und automatischer Abzug beim nächsten Einkauf
- automatischer Lieferscheindruck beim Kundenende unter Berücksichtigung von 'Subkunden' (z.B. Patienten eines Altersheimes)
- Ausdruck von kundenbezogenen Umsatzstatistiken
- Erstellung von Bestätigungen für Rezeptgebühren und Privateinkäufe
- Bereitstellung der Kundendaten nach verschiedenen Selektionskriterien für die Erstellung von Aussendungen (Serienbriefe) für bestimmte Zielgruppen
- Zuordnung der Sozialversicherungsnummer für die elektronische Rezeptabrechnung

Die Belieferung von Firmen oder Ärzten, die über Lieferschein abgewickelt wird, ist für die Apotheke immer mit einem großen Verwaltungsaufwand verbunden, der mit Hilfe der effizienten Bearbeitung von Lieferscheinkunden minimiert werden kann (siehe Leitfaden 'Lieferscheinerstellung).

Die Anlagemöglichkeit von Sammelkunden und zugeordneten Subkunden ist für die Abrechnung von Lieferungen an Alters-, Pflegeheime und Krankenhäuser, bzw. deren Abteilungen vorgesehen. Zur Erstellung von Rechnungen lesen Sie bitte die Anleitungen 'Lieferscheinerstellung' und 'Fakturierung/Heimabrechnung'.

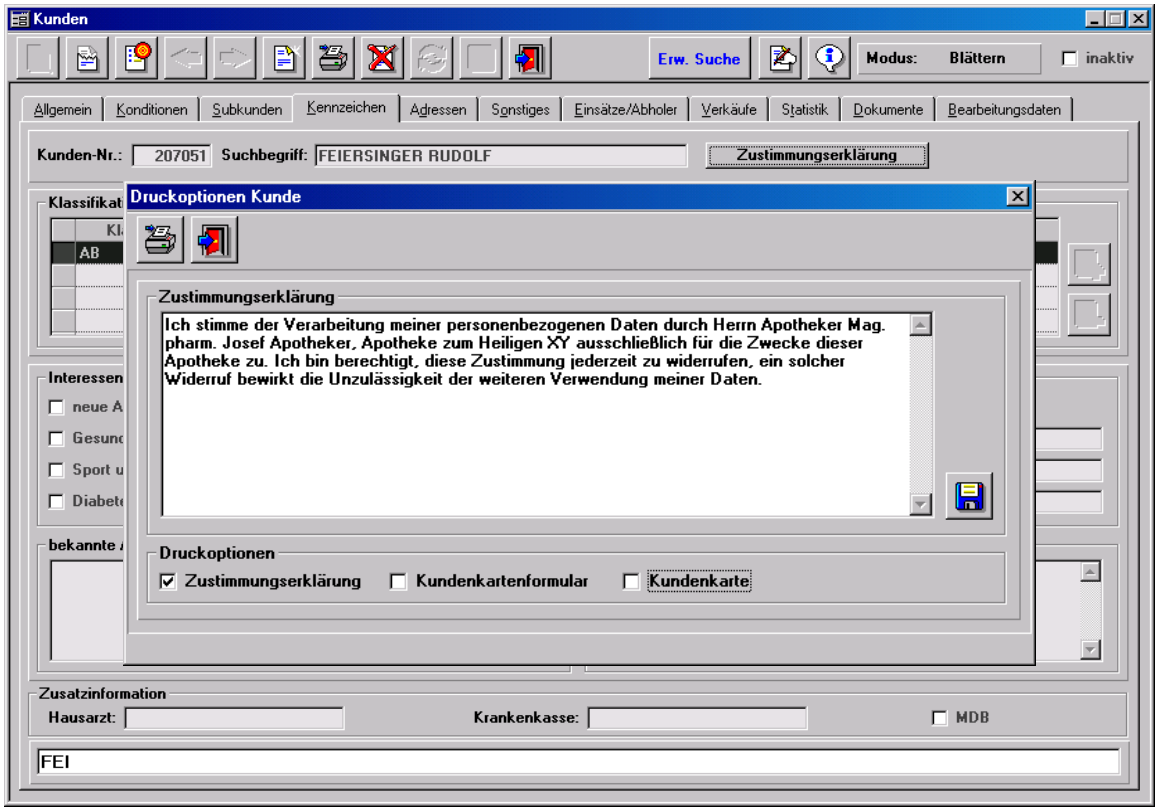
2. Rechtliche Voraussetzungen

Bei Verwendung der Kundenkartei ist dies grundsätzlich auch dem Datenverarbeitungsregister zu melden. Dafür werden Ihnen von der Wirtschaftsabteilung des Österreichische Apothekerverbandes bereits ausgearbeitete Standardanmeldungen zur Verfügung gestellt.

Weiters ist zu empfehlen, sich vom Kunden/Patienten bestätigen zu lassen, dass Daten gespeichert werden, wobei folgende Information nicht fehlen sollte:

"Ich stimme der Verarbeitung meiner personenbezogenen, insbesondere auch meine Gesundheit betreffenden Daten durch Herrn/Frau Apotheker _____ (Inhaber der Apotheke: _____) ausschließlich für die Zwecke dieser Apotheke zu. Ich bin berechtigt, diese Zustimmung jederzeit zu widerrufen, ein solcher Widerruf bewirkt die Unzulässigkeit der weiteren Verwendung meiner Daten."

Ein Muster dieser Bestätigung ist unter VERWALTUNG | EINSTELLUNGEN | BETRIEBSDATEN APOTHEKE im Folder 'Sonstiges' gespeichert und kann individuell angepasst werden (siehe auch '3. Einstellungen). Der Ausdruck ist jederzeit direkt aus den Kundenstammdaten möglich, betätigen Sie dazu im Folder 'Kennzeichen' den Button [Zustimmungserklärung].



Stehen für diese Kundenbestätigung eigene Formulare zur Verfügung, werden die Kundendaten entsprechend der Mandanteneinstellung eingefügt, wenn die Option 'Kundenkartenformular' aktiviert ist. Weiters besteht an dieser Stelle die Möglichkeit, Kundenkarten mit oder ohne Barcode zu drucken, darüber informiert das Kapitel '5. Erstellung von Kundenkarten'.

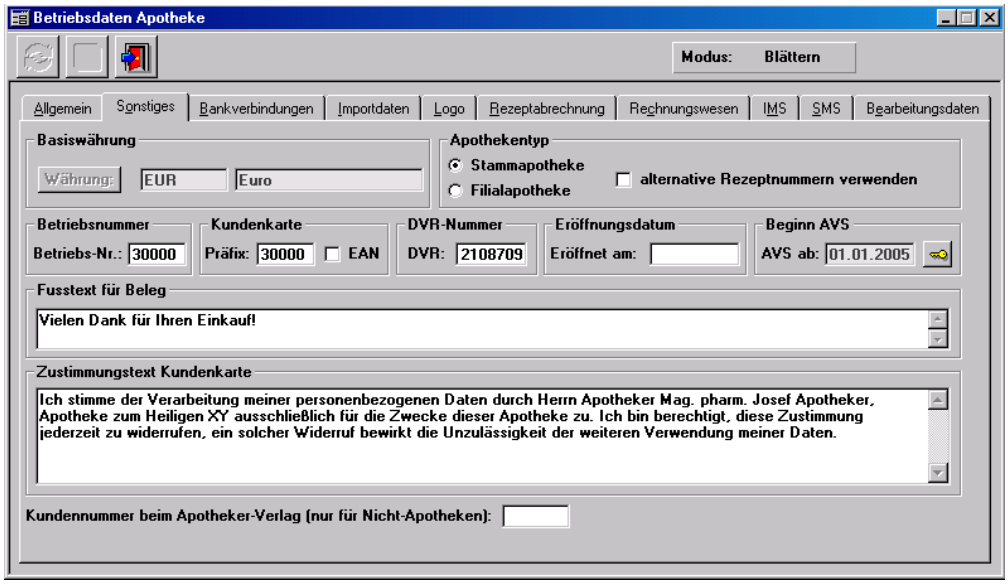
3. Einstellungen Kundenkartei

Für die Verwaltung der Kundenkartei steht eine Reihe von Einstellungen zur Verfügung. Die dafür relevanten Parameter finden sich an verschiedenen Stellen im Programm, im Bereich der Programmeinstellungen für die Betriebsdaten und den Mandanten sowie in der Stammdatenverwaltung der Kundengruppen und der Kunden selbst. Von den meist sprechenden Eingabefeldern müssen nicht alle näher erläutert werden.

➢ **VERWALTUNG | EINSTELLUNGEN | BETRIEBSDATEN APOTHEKE**

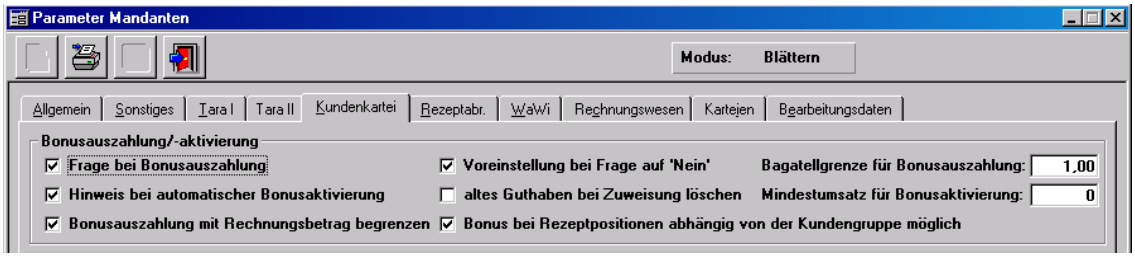
Im Folder 'Sonstiges' unter 'Kundenkarte' ist das Feld 'Präfix' für den Aufbau der Kundenkarte maßgeblich, wobei hier grundsätzlich die Betriebsnummer der Apotheke eingetragen werden sollte. Es kann jedoch bei Bedarf auch eine andere Zahlenfolge erfasst werden, was beispielsweise dann notwendig wird, wenn Kundenkarten von einem Fremdsystem übernommen werden sollen.

Ist die Checkbox 'EAN' aktiviert, werden eingelesene EAN-Codes, die mit dem eingetragenen Präfix beginnen, als Kundennummer und nicht, wie sonst, als Artikelnummer interpretiert. Die 'DVR-Nummer' wird auf den verschiedenen Formularen, die vom Programm ausgegeben werden, ausgedruckt. Der für die Zustimmungserklärung notwendige Text wird hier eingetragen.

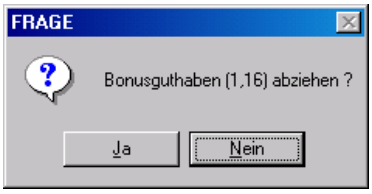


➢ **VERWALTUNG | EINSTELLUNGEN | MANDANT**

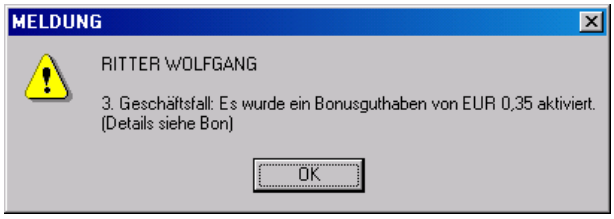
Im Folder 'Kundenkartei' und der Gruppe 'Bonusauszahlung/-aktivierung' sind die Einstellungen für die Behandlung von Bonuskunden an der Tara und die Parameter für die Berechnung des Umsatzbonus dieser Kunden zusammengefasst.



Existiert für einen Kunden ein aktiviertes (berechnetes) Bonusguthaben, wird bei entsprechender Kennzeichnung eine 'Frage bei Bonusauszahlung' gestellt, bevor das Guthaben tatsächlich im Geschäftsfall abgezogen wird.



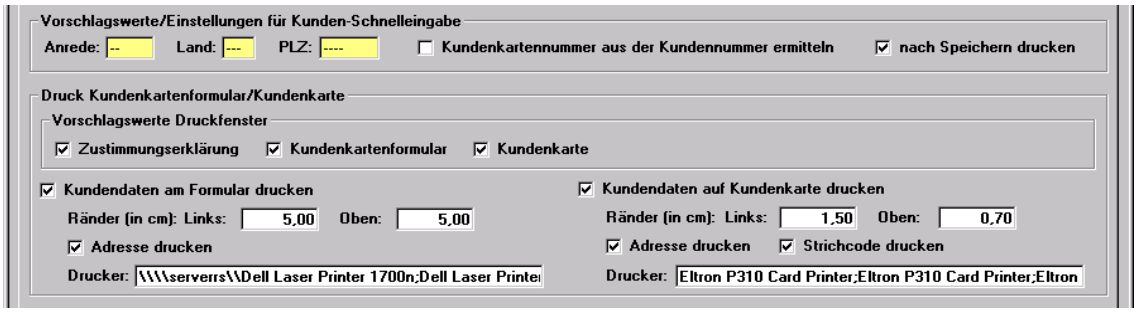
Es besteht die Möglichkeit, bei bestimmten Kundengruppen eine automatische Bonusaktivierung zuzuordnen. In diesem Fall wird nach einer bestimmten Anzahl von Besuchen eines Kunden dieser Kundengruppe der intern laufend gespeicherte Bonus automatisch aktiviert. Zu diesem Zeitpunkt kann eine Nachricht eingeblendet werden, wenn 'Hinweis bei automatischer Bonusaktivierung' eingestellt ist. Beim nächsten Geschäftsfall kann dieses Guthaben dann abgezogen werden.



Als Einschränkungen bei der Bonusberechnung kann ein 'Mindestumsatz für die Bonusaktivierung' festgelegt werden. Weiters können Sie für die Bonusauszahlung ein Mindestbetrag, eine so genannte 'Bagatellgrenze' eintragen. Der abzuziehende Betrag kann mit dem Rechnungsbetrag begrenzt werden.

Wird der Bonus jährlich berechnet und soll das Bonusguthaben genau ein Jahr Gültigkeit besitzen, aktivieren Sie 'altes Guthaben bei Zuweisung löschen'. Der neu errechnete Betrag überschreibt nun den eventuell noch übrigen Bonus vom Vorjahr.

Der nächste Bereich der Systemparameter betrifft die Neuanlage der Stammkunden in der Kartei. Für das Fenster der Kunden-Schnelleingabe an der Tara (siehe Leitfaden Kunden-Verwaltung), wo die wichtigsten Kundendaten direkt bei Erfassung eines Geschäftsfalls eingegeben werden können, gibt es Voreinstellungen für die 'Anrede', 'Land' und 'PLZ'.



In der Regel beginnt die Anlage eines neuen Stammkunden durch Einlesen der vorgefertigten Kundenkarte, das Erfassungsfenster wird geöffnet und die Kartennummer sowie die oben genannten 'Vorschlagswerte' sind bereits vorgeladen. Das Programm soll dann die 'Kundenkartennummer aus der Kundennummer ermitteln', wenn Sie die Karten selbst erzeugen und mit Barcode sofort ausdrucken. Auch wenn die Stammkunden derzeit ohne Kundenkarte verwaltet werden, kann für spätere Verwendung intern eine Kartennummer mitgeführt werden.

Wenn Sie 'nach Speichern drucken' eingestellt haben, aktiviert Ihnen der Dialog 'Druckoptionen Kunde' (siehe Punkt 2. Rechtliche Voraussetzungen) nach Bestätigung der erfassten Kundendaten mit [Speichern F10] jene Druckausgaben, die in den Mandantenparametern vorgeschlagen sind.

Unter 'Zustimmungserklärung' versteht man den im Programm standardmäßig verfügbaren Ausdruck des unter 'Betriebsdaten Apotheke' eingegebenen Textes samt den zugehörigen Kundendaten.

30000 Apotheke zum Heiligen XY
Mag. pharm. Josef Apotheker
Staasdorfer Straße 18-20
3430 Tulln/Donau

Zustimmungserklärung

Ich stimme der Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten durch Herrn Apotheker Mag. pharm. Josef Apotheker, Apotheke zum Heiligen XY ausschließlich für die Zwecke dieser Apotheke zu. Ich bin berechtigt, diese Zustimmung jederzeit zu widerrufen, ein solcher Widerruf bewirkt die Unzulässigkeit der weiteren Verwendung meiner Daten.

Hertha Faringer
Lände 77
1090 Wien

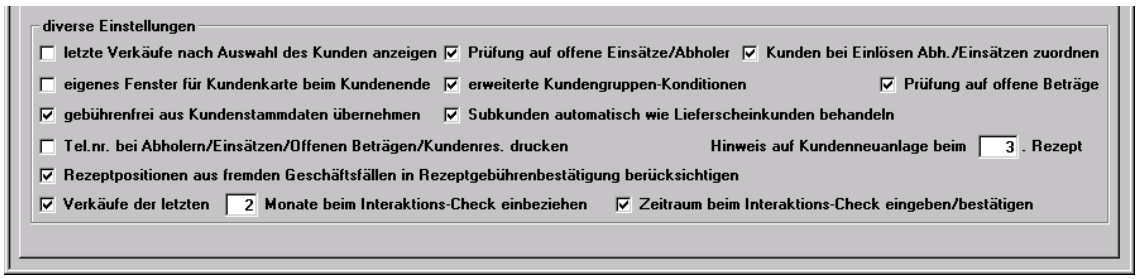
Ort/Datum: _____ Unterschrift: _____

Alternativ dazu könnte ein bereits vorgedrucktes 'Kundenkartenformular' (Druckerei), das eine Zustimmungserklärung enthält und das bei der Übernahme einer Kundenkarte vom Kunden unterschrieben werden muss, an der vorgesehenen Stelle mit den Kundendaten versehen werden. Die Positionierung dieser Daten erfolgt mit Hilfe der Einstellung für die 'Ränder' unter 'Kundendaten auf Formular drucken', wobei durch Deaktivierung von 'Adresse drucken' nur auf die Kundenbezeichnung eingeschränkt werden kann. Für die Druckausgabe kann ein eigener Drucker definiert werden.

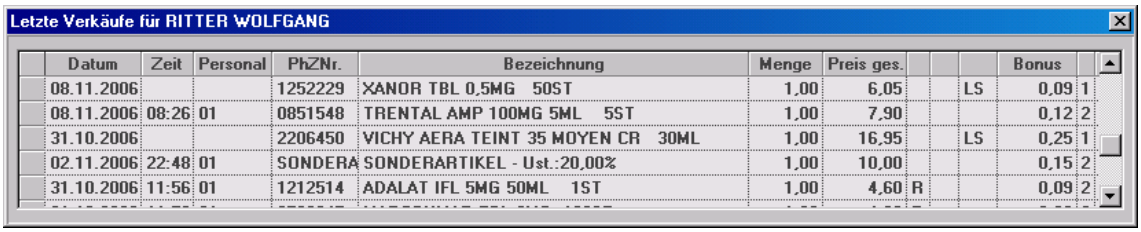
Bei der 'Kundenkarte' kann es sich beispielsweise um einen - evtl. auch laminierten - A4 Vordruck mit ausgestanzten Karten handeln, wobei dieser Bereich mit den Kundendaten sowie mit dem Barcode der Kartennummer bedruckt werden kann. Weitere Möglichkeiten bieten Plastikkartendrucker, die (vorgefertigte) mit Barcode versehene Plastikkarten mit den Kundendaten personalisieren. Dafür kann ein eigener 'Drucker' definiert werden und es werden die Randeinstellungen unter 'Kundendaten auf Kundenkarte drucken' für die Formatierung herangezogen. Weitere allgemeine Informationen zur Erstellung von Kundenkarten finden Sie im Leitfaden 'Kundenkartei Zusatz'.

Für die Ausgabe von Kundenkartenformular und Kundenkarte können eigene Drucker definiert werden.

Bei den Werten der Gruppe 'diverse Einstellungen' handelt es sich vor allem um Parameter, die Einfluss auf den Arbeitsablauf an der Tara bei der Bearbeitung von Geschäftsfällen mit Stammkunden haben.



Der Parameter 'letzte Verkäufe nach Auswahl des Kunden anzeigen' blendet sofort nach Zuordnung des Kunden zum Geschäftsfall ein Infofenster ein, das die zuletzt gekauften Artikel anzeigt. Zu diesem Zeitpunkt kann auch eine 'Prüfung auf offene Einsätze/Abholer' oder eine 'Prüfung auf offene Beträge' erfolgen, um sofort einen Hinweis zu erhalten. Das Infofenster wird beim Einlesen des ersten Artikels oder Rezepts wieder ausgeblendet.



Datum	Zeit	Personal	PhZNr.	Bezeichnung	Menge	Preis ges.				Bonus	
08.11.2006			1252229	XANOR TBL 0,5MG 50ST	1,00	6,05			LS	0,09	1
08.11.2006	08:26	01	0851548	TRENTAL AMP 100MG 5ML 5ST	1,00	7,90				0,12	2
31.10.2006			2206450	VICHY AERA TEINT 35 MOYEN CR 30ML	1,00	16,95			LS	0,25	1
02.11.2006	22:48	01	SONDERA	SONDERARTIKEL - Ust.:20,00%	1,00	10,00				0,15	2
31.10.2006	11:56	01	1212514	ADALAT IFL 5MG 50ML 1ST	1,00	4,60	R			0,09	2

Durch Aktivierung der Option 'Kunden bei Einlösen Abh./Eins. Zuordnen' werden die Einlösevorgänge von Abholern und Einsätzen automatisch jenem Stammkunden zugebucht, der auch bei der Erstellung des jeweiligen Vorgangs zugeordnet wurde.

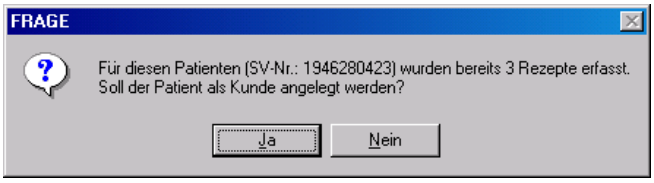
Wollen Sie vor der Zahlungsabwicklung beim Kundenende noch einmal auf die Frage nach einer Kundenkarte hingewiesen werden, steht dafür der Parameter 'eigenes Fenster für Kundenkarte beim Kundenende' zur Verfügung.

Es gibt zwei Varianten, wie der Basispreis für eine Kundengruppe definiert werden kann. Einerseits können die verschiedenen Listenpreise AEP, KP oder AVP angegeben werden, ist die Option 'erweiterte Kundengruppen-Konditionen' ausgewählt, kann dieser Listenpreis noch mit einem Auf- oder Abschlag versehen werden, siehe auch folgendes Kapitel INFORMATION | DIVERSE STAMMDATEN | KUNDENGRUPPEN.

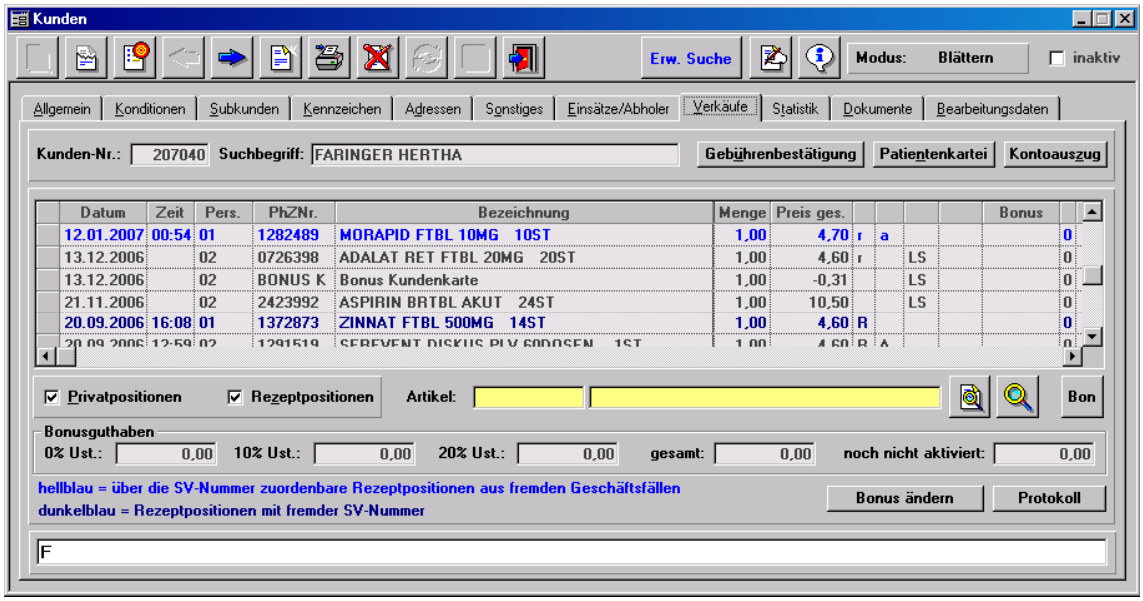
Ist bei einem Stammkunden eine Gebührenbefreiung eingetragen, wird bei Übernahme seiner Versicherungsnummer auf ein Rezept dieses automatisch auf gebührenbefreit gesetzt, wenn 'gebührenfrei aus Kundenstammdaten übernehmen' gekennzeichnet ist. Diese Kennzeichnung erfolgt vom Programm auch dann, wenn der Stammkunde dem Geschäftsfall zu diesem Zeitpunkt noch nicht zugeordnet ist, da die Gebührenbefreiung über die SVNr. festgestellt wird.

In den Stammdaten der Kunden ist die Kennzeichnung als Lieferscheinkunde möglich die bewirkt, dass der Zahlungsvorgang übergangen und sofort in die Lieferscheinabwicklung verzweigt wird. Durch die Aktivierung des entsprechenden Systemparameters können Sie die 'Subkunden automatisch wie Lieferscheinkunden behandeln'.

Wenn jedem Kunden, der mehrfach die Apotheke besucht, eine Kundenkarte angeboten werden soll, stellen Sie den Parameter 'Hinweis auf Kundenneuanlage beim xx. Rezept' auf die gewünschte Anzahl ein. Mit Hilfe der Versicherungsnummer ermittelt das System die bisher abgegebenen Rezepte dieses Kunden und es erfolgt eine Meldung mit dem Hinweis auf die Stammkundenanlage. Diese kann durch Klicken auf [Ja] sofort gestartet werden, die Versicherungsnummer ist natürlich bereits vorgeladen (siehe Leitfaden 'Kundenverwaltung').



In der Kundenkartei werden Rezeptartikel dieses Kunden im Folder Verkäufe auch dann angezeigt, wenn die Rezepte von einem anderen Kunden abgegeben wurden. Diese anhand der Versicherungsnummer identifizierten Positionen werden in hellblau angezeigt, Verkäufe auf Rezepte mit fremder SVNr. in dunkelblau.

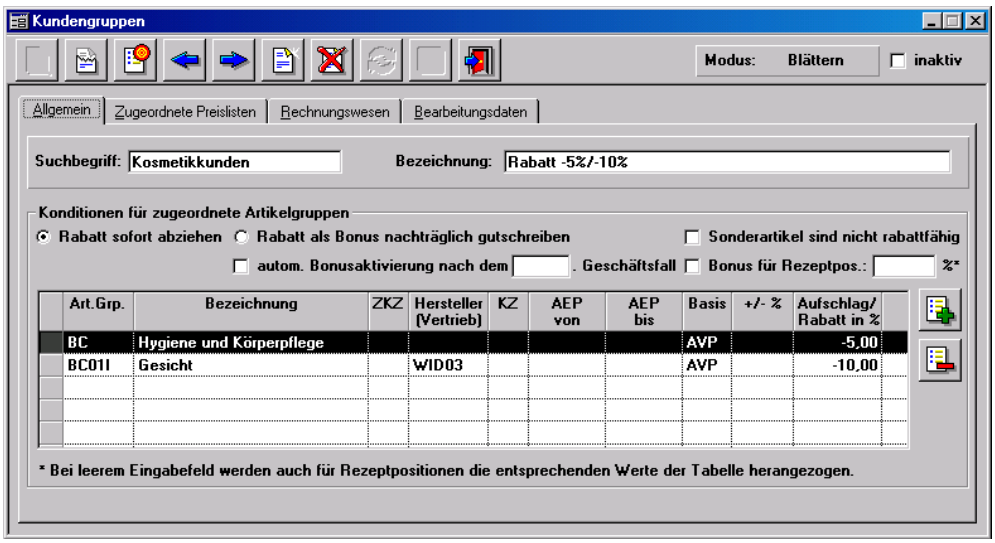


Sollen nun die hellblauen Positionen auch auf der Rezeptgebührenbestätigung für diesen Stammkunden aufscheinen, muss der Parameter 'Rezeptpositionen aus fremden Geschäfsfällen in Rezeptgebührenbestätigung berücksichtigen' aktiviert werden.

➢ INFORMATION | DIVERSE STAMMDATEN | KUNDENGRUPPEN

Die individuelle Einstellung für den jeweiligen Kunden betreffend Preise für Barverkäufe und Lieferscheine sowie die Grundlagen für das Rechnungswesen erfolgt in der Stammdatenverwaltung der Kundengruppen. Diese Kundengruppen werden den einzelnen Kunden zugeordnet, was nicht nur die Preiskonditionen beeinflusst, sondern auch verschiedene Auswertungen selektiv für bestimmte Gruppen ermöglicht.

Im Folder 'Allgemein' kann entweder ein Rabatt oder ein Bonus mit diversen Einschränkungen definiert werden. Als Rabatt wird ein Preisnachlass bezeichnet, der sofort bei der Erfassung des Artikels abgezogen wird, ein Bonus ist ein direkt bei der Verkaufsposition gespeicherter vorläufiger Eintrag einer Gutschrift, der zu einem späteren Zeitpunkt aktiviert und beim nächsten Einkauf abgezogen wird.

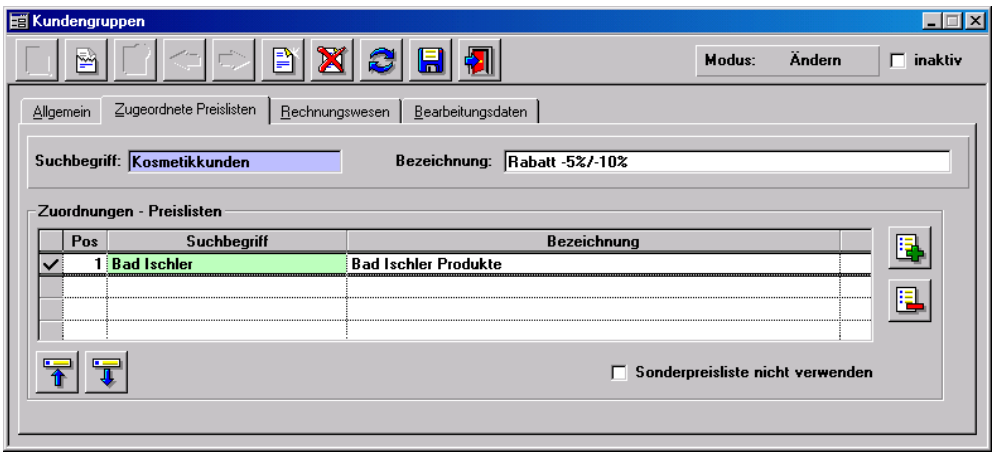


Diese beiden Ausprägungen der eingeräumten Konditionen können durch Auswahl von 'Rabatt sofort abziehen' oder 'Rabatt als Bonus nachträglich gutschreiben' eingestellt werden. Wenn Sie 'Sonderartikel sind nicht rabattfähig' anklicken, werden Positionen, die durch Preiseingabe hinzugefügt wurden, bei der Rabattierung/Bonusberechnung nicht berücksichtigt.

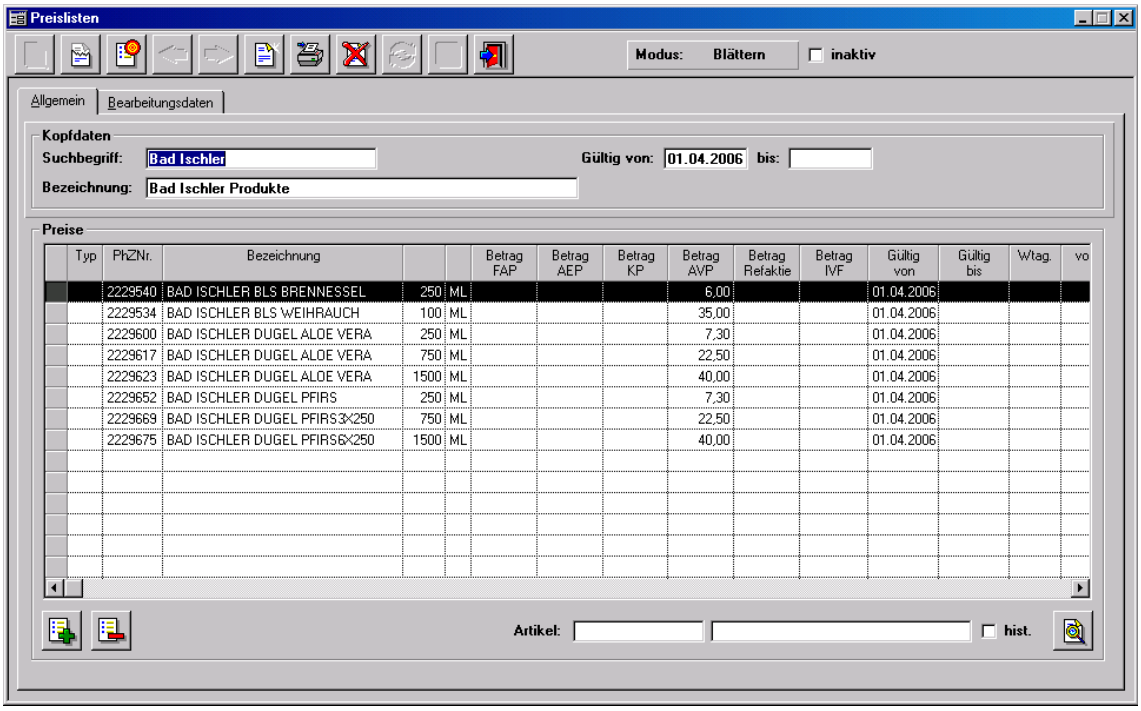
Die angefallenen Bonusbeträge können automatisch zur Auszahlung frei gegeben werden, wenn die Option 'autom. Bonusaktivierung nach dem xx. Geschäftsfall' gewählt wird. Weiters besteht die Möglichkeit, bei Bedarf auch einen 'Bonus für Rezeptpositionen' zu gewähren.

Sie können nun nach verschiedenen Kriterien Artikelgruppen bilden, denen unterschiedliche Rabatte/Boni zugeordnet werden. Die Gruppierung ist nicht auf das Kennzeichen Artikelgruppe beschränkt, sie kann auch durch Zusatzkennzeichen, Hersteller- bzw. Vertriebskennung, das Kassenzeichen sowie durch eine bestimmte Höhe des AEP erfolgen. Als Preisgrundlage für Aufschlag oder Rabatt können nicht nur die Preise FAP, AEP, KP oder AVP herangezogen werden, bei aktiviertem Mandantenparameter 'erweiterte Kundengruppen-Konditionen' wird mit der Spalte +/- % bereits dieser Basispreis angepasst. Beachten Sie, dass dieser Wert bei Ausgabe von Kassenbons als Ausgangspreis für den berechneten Aufschlag oder Rabatt auch ausgedruckt wird, wenn der diesbezügliche Mandantenparameter 'Listenpreis bei Rabatten drucken' eingestellt wurde.

Die Karteikarte 'Zugeordnete Preislisten' in der Kundengruppenverwaltung weist gegebenenfalls auf individuell angelegte Preislisten hin, die für die Mitglieder dieser Kundengruppe herangezogen werden sollen.



Da einer Kundengruppe mehrere Preislisten zugeordnet werden können und es vorkommen kann, dass der gleiche Artikel nicht nur einer Preisliste zugeordnet ist, besteht die Möglichkeit, die Priorität durch die Buttons [Zeile nach oben/unten verschieben] festzulegen. Wird für einen Kunden dieser Kundengruppe ein Produkt eingelesen, sucht das Programm von oben nach unten in den dieser Gruppe zugeordneten Preislisten den ersten Preiseintrag für diesen Artikel.



In unserem Beispiel ist der bearbeiteten Kundengruppe die Preisliste Bad Ischler zugewiesen. Das bedeutet, dass den Kunden dieser Gruppe die im Folder 'Allgemein' definierten Rabatte nicht vom Standard-AVP, sondern von jenem, der in der genannten Preisliste eingetragen ist, abgezogen werden.

Soll eine Preisliste für eine Kundengruppe nur zu bestimmten Zeiten als besondere Aktion eingesetzt werden, kann die Gültigkeit temporär über die Checkbox 'Sonderpreisliste nicht verwenden' ausgeschaltet werden ohne die Zuordnung ganz zu löschen. Ein weitere Möglichkeit wäre, generell die Gültigkeit der speziellen Preisliste mit einem Ablaufdatum zu versehen.